

URGENSI MANAJEMEN TERHADAP PELAYANAN DANA HAJI

(Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare)

Yuliana Ibrahim

Prodi Manajemen Dakwah, IAIN Parepare

1.1 Latar Belakang Masalah

Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat Islam untuk melaksanakan ibadah ke Baitullah dari masa kemasa, upaya menata kembali manajemen haji terus disuarakan. Mulai dari pemerintah selaku otoritas penyelenggara yang menghubungkan dengan pihak Arab Saudi, biro-biro swasta penyedia paket layanan haji, sampai dengan masyarakat selaku pengguna layanan.

Urusan haji di Indonesia dipercayakan kepada Kementerian Agama (Kemenag) sesuai dengan amanat Undang-Undang. Kementrian ini bertugas sebagai pelaksana sekaligus pengawas pelaksanaan ibadah haji di tanah air. Kemenag bertindak sebagai pemain sekaligus wasit “*controller*” dalam persoalan ini. Dasar dan payung hukum pelaksanaan ibadah haji berdasarkan pada undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji. Eksistensi undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 ini belum menjawab tuntutan dan harapan masyarakat. Karena substansi dan cakupan belum sepenuhnya dapat mempresentasikan terselenggarakan ibadah haji secara paripurna (profersional).¹

Sekarang ini banyak perusahaan yang membuka biro perjalanan haji, begitu juga dengan perbankan syariah. Sesuai dengan undang-undang Nomor 17 Tahun 1999

¹Nurulhidaya, *Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Penyelenggaraan Haji di Indonesia*, (Skripsi Sarjana; Jurusan Manajemen Dakwah: Jakarta, 2014), h.1.

pasal 10 ayat 1 pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dilakukan kepada rekening Menteri Agama melalui bank pemerintah atau bank swasta yang ditunjuk oleh Menteri Agama setelah mendapat pertimbangan Gubernur Bank Indonesia, terdapat beberapa bank syariah yang digunakan pemerintah dalam proses penabungan dana haji yaitu Bank Muamalat, Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah dan Bank BRI Syariah.²

Untuk dapat bertahan dan mendominasi persaingan diperlukan strategi pemasaran yang tepat. Selama perusahaan dapat melakukan kegiatan tertentu dengan lebih baik dari para pesaingnya, perusahaan itu akan dapat memperoleh keunggulan kompetitif. Dengan demikian, maka perusahaan harus mampu memberikan kepuasan terhadap nasabahnya dapat melalui penyampaian produk dan pelayanan. Dengan demikian, jelaslah bahwa dengan produk yang berkualitas tinggi dan diiringi dengan pelayanan yang baik yang diberikan oleh bank maka akan mendorong nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan.

Tingginya minat masyarakat terhadap produk dan jasa lembaga keuangan khususnya bank diikuti semakin selektifnya masyarakat dalam memilih lembaga keuangan. Ini dilakukan masyarakat untuk menjamin produk yang terproteksi dan berkualitas. Hanya lembaga keuangan yang memiliki komitmen tinggi dan terpercaya yang akan dipilih oleh masyarakat. Kesuksesan sebuah lembaga keuangan ditandai dengan banyaknya konsumen yang loyal terhadapnya. Ketikan konsumen loyal terhadap perusahaan atau lembaga keuangan, konsumen akan cenderung untuk

² Kementerian Agama Kota Parepare, Tentang Pelaksanaan Haji, <http://www.haji.depag.go.id/v3/> (Diakses pada tanggal 8 Mei2018).

membeli dan menggunakan, bahkan melakukan pembelian ulang untuk produk atau jasa perusahaan. Konsumen memiliki tingkat loyalitas yang tinggi dapat dilihat dari penggunaan suatu produk atau jasa secara terus-menerus.

Berbicara tentang pelayanan dalam instansi perbankan, masih banyak bank yang belum memberikan pelayanan dengan baik. Baik bank yang berada diperkotaan maupun pedesaan. Dalam dunia perbankan pelayanan prima sangat diperlukan untuk memberikan rasa puas terhadap nasabah, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan sebagaimana mestinya. Bank Syariah Mandiri salah satunya bank yang terdapat di kota Parepare yang merupakan bank mengeluarkan produk-produknya berdasarkan prinsip syariah. Walaupun Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare ini masih terbilang masih mudah karena baru beroperasi pada tahun 2010 di kota Parepare, namun eksistensinya dikalangan masyarakat khususnya di kota Parepare tidak kalah dengan bank-bank konvensional yang berada di kota Parepare, Salah satu produknya yang dikhususkan bagi umat muslim untuk memenuhi biaya perjalanan haji adalah tabungan haji.

Sebuah bank sudah seharusnya memberikan kepuasan yang lebih kepada nasabah. Hal itu harus dilakukan bukan sekedar untuk menunjukkan rasa terima kasih karena telah menggunakan jasa bank tersebut tetapi sekaligus untuk membantu meningkatkan kepercayaan nasabah. Seperti halnya dalam pelayanan dana haji, bank tentunya harus memberikan rasa nyaman dan keyakinan kepada masyarakat sebagai nasabah dalam menggunakan produk yang ditawarkan oleh pihak bank. Dari observasi awal juga, yang membuat penulis bertanya-tanya sebenarnya mengenai, bagaimana proses pelayanan terkait dengan dana haji yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Mandiri cabang kota Parepare. Bagaimana cara mengaplikasikan teori manajemen saat

melakukan proses pelayanan, apakah pihak bank memiliki kecakapan dalam menyelesaikan permasalahan dana haji dan membuat rasa ingin tahu penulis terhadap produk-produk apa saja yang ditawarkan oleh bank Syariah mandiri Cabang Kota Parepare sehingga menarik pengguna produk tersebut dari tahun ketahun meningkat.

Selain itu, yang menjadikan daya tarik bagi penulis melakukan penelitian pada KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare adalah bahwa KCP Bank Syariah Mandiri merupakan Bank syariah kedua yang memiliki eksistensi peminat yang diperhitungkan di Kota Parepare. Secara personal, penulis juga sudah mengenal keadaan bank dan dapat berkomunikasi dengan lancar walaupun penulis tidak bekerja di bank tersebut. Selain itu didukung oleh lokasi bank yang terletak dipusat Kota Parepare sehingga mudah dijangkau oleh penulis.

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Penerapan manajemen pelayanan terhadap dana haji yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Membentuk loyalitas nasabah, maksudnya adalah bukan sekedar kemampuan *Service* yang ramah, tetapi pelayanan dalam ragam produk yang dapat membantu nasabah menyelesaikan urusannya dalam hal transaksi dan penyimpanan uang. Untuk itu Bank Mandiri Syariah lebih kreatif menciptakan produk-produk yang lebih inovatif.

Untuk mendeskripsikan penerapan manajemen terhadap pelayanan dana haji yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Kota Parepare. Maka akan penulis paparkan berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Ilham selaku pelaksana *Marketing Support* Haji di Bank Mandiri Syariah Cabang Kota Parepare tentang presentasi jumlah nasabah tabungan haji pertahunnya:

“Survey terhadap masyarakat menunjukkan *image* Bank Syariah Mandiri sebagai bank layanan haji. dari keseluruhan data yang didapatkan pada tahun 2017 BSM se-Indonesia bahwa pendaftaran haji terpadu (Siskohat) yang mencapai 23 % atau jumlah jamaah yang telah memperoleh porsi haji, di Kota Parepare ini saja sudah ada 12 porsi haji yang sudah siap melakukan pelunasan pada tahun ini, dengan melalui itu bank juga membentuk unit kerja khusus haji dan umrah untuk fokus pengembangan pelayanan dana haji dan umrah”.³

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terhadap dana haji di Bank Mandiri Syariah Cabang Parepare menjadikan suatu indikator tolak ukur terhadap keberhasilan dalam suatu pelayanan semakin tinggi presentasi minat masyarakat terhadap produk tabungan haji yang ditawarkan oleh pihak KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare, maka tolak ukur keberhasilan terhadap loyalitas nasabah semakin diperhitungkan.

Bank Syariah Mandiri juga memberikan beberapa pelayanan berupa produk yang diperkenalkan kepada nasabah dengan memberikan suatu penjelasan yang mudah dimengerti oleh nasabah, hal ini seperti yang dijelaskan oleh informan

“Tidak hanya dalam hal pelayanan seperti keramah tamahan, sikap terbuka, dan senyum yang diberikan kepada nasabah yang ingin menabung di Bank Mandiri Syariah Cabang Parepare, terutama dalam tabungan haji, kami juga dari pihak bank menjelaskan tentang beberapa produk yang ditawarkan, karena baru-baru ini Bank Mandiri Syariah memperkenalkan produk yang berkaitan dengan tabungan haji, ada namanya produk tabungan mabrur dan tabungan mabrur junior”.⁴

³Muhammad Ilham, “*Marketing Support* KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare”.

⁴ Muhammad Ilham, “*Marketing Support* KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare”.

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat manajemen yang digunakan dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Mandiri Syariah memang sangat dibutuhkan dalam meningkatkan loyalitas nasabah dilihat dari sisi teori manajemen pelayanan sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reability*)

Karyawan Bank Mandiri Syariah Cabang Kota Parepare memberikan pelayanan yang ramah, menggunakan kalimat yang sangat mudah dan cepat dimengerti oleh nasabah terutama nasabah yang berasal dari pedesaan ini merupakan faktor pendukung dari membangun rasa loyalitas nasabah menggunakan produk tabung haji.

“Setiap karyawan yang bekerja di Bank Syariah Mandiri telah memiliki kemampuan dalam bidangnya masing-masing, seperti *Castemer Service* handal dalam bidang pelayanan, kepala *Marketing* handal dalam bidang pemasaran seperti produk dll, semuanya memiliki kemampuan yang berbeda-beda dan masing-masing harus mempertanggung jawabkan”.⁵

Keandalan memang merupakan salah satu kunci untuk mengukur kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan/lembaga karena didalamnya terdapat kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan tentunya memuaskan bagi nasabah.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Masing-masing karyawan memiliki tanggung jawab yang berbeda-beda sesuai dengan penempatan bidangnya masing-masing, seperti halnya pada bidang *Castemer Service* yang khusus melayani nasabah, setiap karyawan mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera serta memberikan pelayanan dengan tanggap.

⁵ Iskandar, “Kepala Unit Kerja *Managert* Bank Syariah Mandiri KCP Kota Parepare”.

“Contohnya saja pada saat proses pembukaan rekening, calon nasabah yang mengalami kesulitan dalam pengisian formulir, pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare akan membantu menuliskan data atau menjelaskan yang susah untuk dimengerti oleh calon nasabah, hal ini dikarenakan untuk mempercepat proses data yang dilakukan.”⁶

Dapat disimpulkan bahwa, dalam proses pelayanan, setiap karyawan baik dalam bidang apapun harus memiliki daya tanggap yang cepat, mudah mengetahui keadaan dan betul-betul memperhatikan kondisi sekitar serta cepat mengetahui dan menyadari gejala yang timbul dan memberikan solusi yang tepat saat melakukan pelayanan terhadap nasabah.

3. Jaminan (*Assurance*)

Karyawan Bank Mandiri Syariah Cabang Kota Parepare memiliki pengetahuan yang kompetensi dalam bidangnya masing-masing, hal ini dilakukan agar nasabah mempercayai pihak BSM. Dalam hal ini proses pelayanan dana haji diharapkan bahwa karyawan terutama *Customer Service* benar-benar paham tentang produk haji yang ditawarkan oleh pihak Bank Syariah Mandiri.

“Maksud dari poin tentang jaminan ini, tidak hanya jaminan kenyamanan barang atau uang nasabah yang diwenangkan kepada kami pihak bank, kami juga berusaha menjamin jaminan terhadap pengetahuan, kemampuan, kesopanan serta rasa keraguan, makanya dalam pembukaan lowongan kerja kami betul-betul menyeleksi orang-orang yang kami anggap sudah memenuhi kriteria yang dari mukanya saja nasabah yang datang sudah bisa menjamin rasa percaya dan kenyamanannya”.⁷

Jadi, intinya bahwa dalam jaminan itu tidak hanya jaminan barang yang dititip nasabah kepada pihak bank melainkan jaminan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.

4. Empati (*Empathy*)

⁶ Iskandar, “Unit Kerja/*Manager* KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare”.

⁷ Iskandar, “Kepala Unit Kerja *Managert* Bank Syariah Mandiri KCP Kota Parepare”.

Dalam menumbuhkan rasa loyalitas nasabah terhadap jasa pada Bank Mandiri Syariah, pihak bank harus menanamkan rasa empati kepada para calon nasabah dari berbagai macam kalangan umur, pelayanan dalam produk tabungan haji yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare yaitu, setelah nasabah memperoleh setoran awal BPIH (Biaya Penyelenggara Ibadah Haji), hal ini tidak dicairkan apabila belum melunasi, nasabah tersebut harus menyerahkan data BPIH tersebut ke Kementerian Agama Kota Parepare, jika nasabah tersebut sudah cukup tua (lansia) atau dalam kondisi sakit pihak Bank Dari Bank Syariah Mandiri akan mengantar ke Kementerian Agama Kota Parepare. Hal ini di jelaskan oleh salah satu informan

“Disini kami juga memberikan pelayanan terbaik kami terhadap nasabah calon jamaah haji yang memang usianya sudah cukup tua atau lansia ataukah terhadap jamaah yang kondisinya pada saat itu lagi sakit, nah kami dari pihak bank akan memberikan bantuan seperti mengantar beliau dan itu tidak diberikan pungutan biaya apapun atau gratis”.⁸

Dari sistem pelayanan yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandri Cabang Kota Parepare ini dapat menumbuhkan rasa loyalitas nasabah dan hal ini dapat menjadikan suatu kelebihan dari bank-bank lainnya yang terdapat di kota Parepare.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Pada saat nasabah calon jamaah haji datang ke kantor Bank Mandiri Syariah Cabang Kota Parepare, karyawan dari Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare terutama pada bagian *Customer Service* dituntut berpenampilan yang menarik namun tetap sesuai dengan syariat Islam, rapi, bersih, bertutur kata yang sopan dan lemah lembut. Hal ini termasuk bukti fisik yang dimaksud dalam penerapan manajemen pelayanan terutama pelayanan dana pada Bank Sayariah Mandiri Cabang Kota Parepare.

⁸ Iskandar,” Kepala Unit Kerja *Managert* KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare”.

“Pada dasarnya nasabah ingin di layani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kualitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki. Seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan fasilitas yang betul-betul menjamin kenyamanan nasabah, disediakan sofa, AC dan televisi yang mendukung jika nasabah merasa bosan karena antrian misalnya”.

Dapat disimpulkan bahwa bukti fisik meliputi, fasilitas fisik, perlengkapan, kualitas karyawan dan sarana komunikasi yang mendukung.

6. Pemenuhan (*Compliance*)

Tabungan yang terkait dengan dana haji adalah suatu produk pendanaan dari Bank Syariah Mandiri yang bertujuan untuk membantu pelaksanaan ibadah haji.

“Untuk program haji sendiri, pihak BSM menyediakan 2 produk tabungan haji dan ini tergantung usia penabung, untuk umur 17 tahun ke atas bisa masuk pendaftaran BSM Tabungan Mabrur atau umur 17 tahun ke bawah bisa juga masuk BSM Tabungan Junior, jadi, masyarakat bisa mendaftarkan anak mereka sejak dini”.⁹

Dalam hal ini BSM Tabungan Mabrur dan BSM Tabungan Mabrur junior dengan menggunakan setoran awal ringan dan berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan preoses akad, dimana nasabah akan mendapatkan bagi hasil yang kompetitif berdasarkan nisbah yang ditetapkan oleh bank.

7. Kepuasan (*Satisfaction*)

Pada saat proses pembukaan rekening sampai penyerahan setoran awal BPIH sudah sesuai, pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Parepare akan memberikan hadiah menarik kepada nasabah. Hal ini sebagai wujud *Feedback* yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare. Seperti yang diungkapkan oleh nasabah I

“Awalnya saya menabung di BSM ini hanya karna saya diajak oleh kerabat saya, pertamanya to’ saya tidak tahu tentang tabungan haji yang ada di BSM ini, yang hanya saya tahu, bahwa disini menerima tabungan untuk haji. Awalnya saya bertemu dengan seorang CS, nah CS ini lah yang menjelaskan kepada saya tentang macam-macam tabungan haji ini, saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BSM ini. E karena selain setoran

⁹ Iskandar,” Kepala Unit Kerja *Managert* KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare”.

awalnya ringan, pelayanannya bagus, ramah dan barusan saya liat ada bank yang menyediakan tabungan untuk anak-anak yang berumur 17 an”.¹⁰

Dari uraian diatas, mengenai tolak ukur tingkat pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare kepada calon nasabah tabungan haji berdasarkan teori Manajemen pelayanan yang terdapat tujuh dimensi didalamnya, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak bank sudah bisa dikatakan mampu mempertahankan rasa loyalitas nasabah dan bisa menjadikan faktor pendukung dalam meningkatkan presentasi minat tabungan haji pada Bank Syariah Mandiri.

Bapak Iskandar juga selaku informan juga menjelaskan terhadap penyelesaian masalah kepada nasabah yang merasa kurang terpenuhi kebutuhannya sebagai seorang nasabah.

“Dalam menyelesaikan suatu masalah tergantung identifikasi manager atau mengenai kunci persoalan yang dihadapi nasabah, contohnya saja ketika ada nasabah yang komplain terhadap sistem misalnya pembukaan rekening terhadap tabungan haji, komplain bahwa sistem yang di gunakan CS labatlah, tidak sesuaiilah atau alasan-alasan lain. Maka kami dari pihak bank akan menerapkan sikap keterbukaan, melakukan pendekatan situasional, berusaha menenangkan nasabah, dengan bertemu langsung dengan kepala cabang”.¹¹

Dapat ditarik kesimpulan, secara tidak langsung bahwa apa yang bapak Iskandar jelaskan terhadap penyelesaian masalah yang terjadi itu merupakan salah satu penerapan dari teori kontemporer yang penulis kaitkan dengan penelitian terhadap masalah yang diangkat. Bahwasanya dalam teori kontemporer itu sendiri menerapkan pendekatan sistem yang merupakan gabungan dari sub-sub sistem yang berinteraksi dengan lingkungan.

Dari pendekatan sistem yang terdapat dalam teori kontemporer merupakan perluasan perspektif kemanusiaan yang menjelaskan organisasi sebagai sitem

¹⁰ Nasabah I, Nasabah yang Melakukan penabunghan Haji Mabur, 28 september 2018.

¹¹ Iskandar, “Kepala Unit Kerja *Managert* Bank Syariah Mandiri KCP Kota Parepare”.

terbuka dengan karakter entropi. Berdasarkan teori ini hubungan yang saling membutuhkan antara satu dengan yang lainnya karena dapat memberikan pengaruh. Adapun pembagian dari teori kontemporer, yakni sebagai berikut:

1. Pendekatan situasional

Dari penyelesaian masalah yang dilakukan oleh pihak bank mengidentifikasi yang melatar belakangi penyebab masalah. Hal ini merupakan strategi yang dilakukan oleh seorang manager dengan melihat kondisi, waktu dan situasi yang ada.

“Meskipun didaerah Parepare ini di dominasi dengan suku bugis dan lebih banyak yang pakai bahasa bugis, namun masyarakat tetap dapat berkomunikasi dengan baik karena karyawan yang berada pada BSM ini menguasai bahasa bugis, terutama bagian CS nya, selain empati yang harus diperhatikan yaitu pada indikator komunikasi karena dalam pelaksanaannya calon jamaah haji harus menjalin komunikasi yang baik agar tidak terjadi kesalah pahaman”.¹²

Intinya dalam penerapan pendekatan situasional, harus mengetahui latar belakang masalah yang terjadi dan harus menguasai teknik komunikasi yang baik, agar terciptanya keakraban antara karyawan dengan calon nasabah sehingga terjadi sikap keterbukaan.

2. Pendekatan hubungan manusiawi

Pendekatan ini melihat bahwa manusia merupakan makhluk yang emosional, intuitif dan kreatif. Sehingga konsep ini memfokuskan pada pengelolaan secara keseluruhan terhadap pemberian kualitas kepada pelanggann. Hal ini dilakukan oleh pihak bank syariah mandiri bahwa setiap nasabah memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda terhadap pelayanan yang telah diberikan, suatu kewajiban bagi pihak bank jika nasabah melakukan komplain.

“Dalam memberikan pelayanan ini bukan hanya dikantor saja tapi kami juga menerima pelayanan melalui via telepon, jadi calon jamaah haji dapat

¹² Iskandar,” Kepala Unit Kerja *Managert* KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare”.

bertanya kapanpun dan dimanapun ketika hal yang tidak diketahui dan informasi tentang penyelenggara haji”.¹³

Adapun untuk melihat sisi kepuasan nasabah terdapat 5 indikator yang harus terpenuhi dalam memberikan pelayanan kepada calon nasabah, yaitu:

1. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang digunakan menunjukkan kualitas sesuai dengan apa yang mereka butuh, seperti halnya produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri dalam pelayanan haji, pihak dari Bank Syariah Mandiri mempunyai keinginan untuk mempermudah nasabahnya, agar nasabah tersebut bisa mewujudkan keinginan dalam menunaikan ibadah haji. Oleh sebab itu Bank syariah Mandiri membuka pelayanan terkait dengan dana haji, yaitu:

a. BSM Tabungan Haji Mabrur

BSM Tabungan Haji Mabrur adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Mudharabah Mutlaqah*.¹⁴

“Disini kami membuka layanan BSM Tabungan Haji Mabrur, tabungan dengan menggunakan mata uang Indonesia, layanan ini sangat aman dan terjamin, dan hal ini mempermudah untuk mendapatkan fasilitas talang haji/umrah untuk mendapatkan porsi haji, dengan persyaratan kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah. Adapun kelebihan dari layanan ini adalah tidak dapat dcaikan apabila tidak melunasi BPIH, setoran awalnyaapun ringan karena hanya membayar 100.000 minimalnya”.¹⁵

Dia juga menjelaskan bahwa :

“Pembukaan tabungan BSM Tabungan Haji Mabrur diawali dengan proses wawancara antara calon nasabah dengan saya (*Customer Service*), disaat proses wawancara berlangsung saya akan memberikan penjelasan secara mendetail mengenai hal-ha yang berhubungan dengan tabungan tersebut,

¹³ Iskandar,” Kepala Unit Kerja *Managert* KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare”.

¹⁴ Bank Syariah Mandiri, <http://www.syariahamandiri.co.id/promo/produk>, (24 agustus 2018).

¹⁵ Nuremi, “*Costemer Service* KCP Bank Syariah Mandiri”.

proses pembukuan tabungan BSM Tabungan Haji Mabrur tidak berbeda dengan proses pembukuan tabungan lainnya”.¹⁶

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan produk tabungan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri adalah produk yang terbilang menunjukkan presentasi yang bagus, karena produk ini baru di perkenalkan pada masyarakat luas pada tahun 2016, namun hal yang tidak di dukung oleh promosi yang dilakukan pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare terbukti sebagian besar calon jamaah haji hanya terdaftar pada bank-bank konvensional saja dengan alasan tidak mengetahui hal tersebut.

b. BSM Tabungan Haji Mabrur Junior

BSM Tabungan Haji Mabrur junior adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan haji dan umrah khusus untuk usia di bawah 17 tahun.

“Sama halnya dengan BSM Tabungan Haji Mabrur tadi, hanya saja yang membedakan adalah prosedur pembukuan nasabah, seperti anak ingin di daftar harus memiliki akta kelahiran serta dilengkapi dengan identitas lengkap dari orang tuanya (KTP/SIM/Paspor) yang masih sedang berlaku dan nantinya nama yang tercantum di buku dalam buku tabungan adalah nama si anak tersebut”.¹⁷

Berdasarkan data yang didapatkan produk tabungan Mabrur Junior ini cukup baik yaitu sebesar 52% presentasi peminat. Hal ini dikarenakan bahwa haji membutuhkan alokasi biaya dan waktu tunggu cukup lama dan perlu direncanakan sejak dini.¹⁸

¹⁶ Nuremi, “Costumer Service KCP Bank Syariah Mandiri”.

¹⁷ Bank Syariah Mandiri, <http://www.syariahamandiri.co.id/promo/produk>, (24 agustus 2018).

¹⁸ Nuremi, “Costumer Service KCP Bank Syariah Mandiri”.

Namun program layanan BSM Tabungan Mabru Junior belum bisa dikatakan dapat menarik minat masyarakat khususnya bagi nasabah yang berada disekitar kota Parepare, hal ini terlihat karena belum ada pendaftaran atau nasabah yang melakukan buka tabungan BSM Mabru Junior karena faktor ketidaktahuan masyarakat dan kurang dilakukannya promosi.

Dapat disimpulkan dari dua produk yang ditawarkan oleh Bank Mandiri Syariah Cabang Kota Parepare yaitu Tabungan Haji Mabru dan Tabungan Mabru Junior. Tabungan Haji Mabru ditunjukkan kepada kaum muslimin yang sudah mampu untuk menunaikan ibadah haji sampai dengan usia lanjut. Sedangkan untuk tabungan mabru junior ditujukan kepada calon jamaah haji atau nasabah yang berumur 17 tahun.

2. Harga Produk

Harga produk akan sebanding dengan penggunaan jasa, penetapan terhadap harga yang lebih murah akan memberikan penilaian terhadap pelanggan dan menarik minat rasa ingin tahu, hal itu terjadi pada produk yang berkaitan dengan tabungan haji dengan penawaran harga yang bisa dijangkau oleh semua lapisan masyarakat. Berikut penjelasan biaya terkait dengan dua produk tabungan haji pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare.

“Jumlah setoran awal pada tabungan haji mabru sebesar Rp 500.000 sebagai kompensasi. Sedangkan setoran awal pada tabungan mabru junior sebesar Rp 100.000. tabungan tersebut merupakan tabungan yang membantu nasabah atau calon jamaah haji untuk mendapatkan nomor porsi tersebut”.¹⁹

Sudah banyak yang kita ketahui bahwa tabungan haji mabru pada Bank Syariah Mandiri merupakan tabungan perjalanan pada ibadah haji dan umrah. Tabungan ini

¹⁹ Nuremi, “*Costemer Service KCP Bank Syariah Mandiri*”.

terkait dengan adanya produk pada talangan haji dan merupakan salah satu tabungan untuk mempermudah nasabah atau calon jamaah haji dalam keberangkatan ketanah suci.

Banyak masyarakat luas mengetahui tentang adanya tabungan haji akan tetapi pada tabungan tersebut banyak masyarakat kurang memahami proses pengolaan pada tabungan tersebut.

3. Kualitas pelayanan

Pada prinsipnya, kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Hal ini dibenarkan oleh *Castemer Servis KCP Mandiri Syariah Parepare*

“kualitas jasa merupakan hal yang penting dan harus benar-benar diperhatikan, karena mengapa? Disitulah titik mulainya penelilain nasabah terhadap perusahaan/industri keuangan atau dengan kata lain menjadi tolak ukur perbandingan terhadap bank-bank yang lain yang terdapat di Kota Parepare.”²⁰

Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa, hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sangat erat kaitannya, karena hal ini merupakan faktor pendukung dalam penikatan citra dari perusahaan atau instansi keuangan itu sendiri. Jika jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas, sebaliknya jika jasa yang diterima rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

4. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyamanan dari penggunaan produk, terbukti dari kekaguman mereka dan tingkat kepuasan. Kepuasan bukan

²⁰ Nuremi, “*Costemer Service KCP Bank Syariah Mandiri*”.

karena kualitas produk tetapi rasa bangga dan rasa percaya diri yang timbul dari diri nasabah. Hal ini didukung dari hasil wawancara dengan salah satu informan.

“Biasanya yang memancing kepuasan nasabah bukan karena produknya murah, akan tetapi *brand* dari produk tersebut”.²¹

Kepuasan nasabah akan berdampak pada loyalitas dalam penggunaan produk yang ditawarkan, kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen dari produk yang digunakan tersebut.

5. Biaya dan kemudahan Untuk Mendapatkan Produk dan Jasa

Pelanggan akan merasa puas dan senang apabila relatif mudah dan efisien dalam mendapatkan produk dan pelayanan.

“Dimana pelanggan merasa puas terhadap produk tertentu, apalagi sekarang ini pelanggan akan sangat merasa sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang sangat penting karena mereka mendapatkan *Value Money* yang tinggi”.²²

Hal ini disebabkan pelanggan tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa.

Dari 5 dimensi terdapat diatas mengenai pelayanan, hal ini juga di sampaikan oleh informan yang menjadi Nasabah Tabungan Mabrur pada Bank Syariah Mandiri Kota Parepare.

“Kalau ditanya mengenai pelayanan yang diberikan oleh BSM ini, saat ini saya sangat merasa puas karena pelayanannya cepat terutama dalam pembuatan rekening, awalnya saya menabung disini karena saya ditawarkan oleh tetangga saya, BSM juga memberikan penjelasan yang mudah saya mengerti, transparan, apalagi Bank ini ada syariah-syariahnya”.²³

Dari pernyataan yang diberikan oleh informan yang berperan sebagai nasabah II, merupakan pendukung bahwa melalui 5 dimensi dalam memberikan pelayanan KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare sudah dikatakan layak terutama dalam penerapan

²¹ Muhammad Ilham, “*Marketing Support KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare*”.

²² Iskandar,” Kepala Unit Kerja *Managert KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare*”.

²³ Nasabah II, Nasabah yang Melakukan penabungan Haji Mabrur, 28 september 2018.

ilmu Manajemen Pelayanan (*Managemen Services*) dalam melayani nasabah dalam produk tabungan haji.

4.2 Pembahasan

Pelayanan atau jasa didefinisikan sebagai segala tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepihak lain. Menurut Wiliam J.Stantin, jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan, untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.²⁴

Pelayanan yang diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Hanya saja pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung. Untuk produk bank dan lembaga keuangan lainnya ada yang memerlukan pelayanan langsung seperti penyetoran uang tunai atau pembelian produk lainnya. Dalam pelayanan tersebut ada yang memerlukan penjelasan, baik sekedarnya atau secara rinci. Namun ada juga produk bank yang tidak memerlukan pelayanan karyawan misalnya pelayanan yang diberikan oleh mesin ATM.²⁵

Seorang petugas bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, seorang petugas harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etika pelayanan, pengenalan produk dan dasar-dasar pelayanan lainnya. Pelayanan yang diberikan akan

²⁴H.Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa* (Bandung: Alfabet, 2005), h.243.

²⁵ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada, 2005), h.5.

berkualitas jika setiap petugas dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapinya termasuk kemampuan menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank dan produk tentang tabungan haji yang ditawarkan.

Pada prinsipnya definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan nasabah.

Menurut Wyckof, kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan oleh pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yang diharapkan (*Expected Service*) dan jasa yang dipersepsikan (*Perceived Service*). Implikasinya, baik buruknya kualitas jasa tergantung kepada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.²⁶

Jadi, kualitas jasa merupakan hal penting yang harus diperhatikan, baik itu berupa perusahaan/organisasi, karena disana akan terjadi suatu penilaian tersendiri antar pihak perusahaan dengan nasabah dan pada akhirnya semua tergantung persepsi dan pengalaman yang dirasakan nasabah. Dalam memberikan suatu jasa berupa pelayanan harus dimulai dari kebutuhan seorang calon nasabah dan berakhir pada persepsi, sebagai pihak yang menggunakan atau mengkonsumsi pelayanan. Banyak aspek yang menjadi pertimbangan seorang nasabah untuk loyal dalam sebuah perusahaan/organisasi mulai dari produk yang ditawarkan, penawaran produk yang ditawarkan KCP Bank Syariah Mandiri Parepare memiliki peluang dalam meningkatkan presentasi penggunaan jasa KCP Bank Syariah Mandiri Parepare,

²⁶ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Jatim: Bayumedia Publishing, 2005), h.260.

karena ini merupakan strategi khususnya dalam program tabungan haji sampai dengan kualitas pelayanan (*Mangement Service*).

Dari sisi pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri hampir sama dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank konvensional lainnya. Namun tentunya perbankan yang operasionalnya berdasarkan dengan prinsip syariah memiliki letak perbedaan yang tipis, ada sisi perbedaan yang dapat dijelaskan antara praktik Bank Mandiri Syariah dengan Bank konvensional dari sisi pelayanan berupa pelayanan dalam hal produk terkait dengan tabungan haji yang pemenuhan setoran awalnya tidak memberatkan nasabah. Bank Syariah Mandiri mempunyai produk tabungan haji yang mempermudah nasabah yaitu produk tabungan haji Mabrur dan tabungan haji junior. Dengan melakukan setoran awal yang sangat meringankan nasabah sebesar Rp.100.000 dengan jumlah setoran dan tahun keberangkatan yang direncanakan sesuai dengan kemampuan. Tabungan mabrur Bank Syariah Mandiri juga *online* dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Departemen Agama sehingga memberikan kepastian untuk memperoleh nomor posrsi keberangkatan haji.

Selain itu produk unggulan Bank Syariah Mandiri dalam produk tabungan haji ini memberikan kebebasan biaya administrasi. Nasabah dapat mengubah jangka waktu dan jumlah setoran dengan paket yang sudah disediakan oleh pihak bank, baik untuk memperpanjang maupun memperpendek jangka waktu dengan pemberitahuan serta tertulis kepada pihak Bank. Selain *photo copy* identitas, nasabah yang hendak membuka rekening tabungan mabrur, diisyaratkan mengisi formulir pembukaan buku rekening.

Bank Syariah Mandiri memberikan pelayanan yang lain berupa fasilitas dalam produk tabungan Haji Mabrur. Bank Syariah Mandiri menyediakan dua alternatif Tabungan Mabrur untuk tabungan haji. Dua versi tabungan tersebut, yaitu Tabungan Haji Mabrur dan Tabungan Mabrur Junior. Tabungan Mabrur ini ditunjukkan pada kaum muslim yang sudah mampu melaksanakan ibadah haji sampai dengan lanjut usia. Sedangkan Tabungan Mabrur Junior ditujukan kepada calon jamaah haji atau nasabah yang berumur maksimal 17 tahun. Jumlah setoran awal pada Tabungan Haji Mabrur sebesar Rp. 500.000 sebagai kompensasi. Sedangkan setoran awal pada Tabungan Mabrur Junior sebesar Rp. 100.000. tabungan tersebut merupakan tabungan yang membantu nasabah atau calon jamaah haji untuk mendapatkan nomor porsi tersebut.

Banyak masyarakat yang mengetahui tentang adanya tabungan haji akan tetapi pada tabungan tersebut banyak masyarakat yang kurang memahami proses pelayanan dana haji tersebut pada Bank Syariah Mandiri. Latar belakang yang mendasari adanya produk pada tabungan dan talang haji yaitu dikarenakan adanya suatu keinginan dari suatu pihak bank untuk mempermudah para nasabah atau calon jamaah haji untuk mendapatkan nomor porsi.

Konsumen dalam menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan akan menghasilkan tingkat tertentu. Kepuasan tersebut terletak dalam hubungan antara harapan pelanggan dan kinerja yang dirasakan. Jika kinerja jauh dibawah harapan maka nasabah tidak akan merasa puas terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan. Sebaliknya jika kinerja sesuai dengan harapan maka nasabah akan merasa puas, apabila kinerja melampaui harapan .

Kepuasan pelanggan/nasabah berkontribusi pada jumlah aspek krusial seperti terciptanya loyalitas pelanggan/nasabah, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan. Disamping itu, kepuasan pelanggan juga dipandang sebagai salah satu indikator untuk laba masa depan. Fakta menunjukkan bahwa menarik langganan jauh lebih mahal daripada mempertahankan pelanggan pada saat ini jug memicu meningkatkan perhatian pada kepuasan nasabah.

Dalam buku teks standar *Marketing Management* yang ditulis oleh kotler dan banyak dijadikan acuan, bahwa kepuasan nasabah atau pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.²⁷

Jadi, dapat disimpulkan diatas bahwa penerapan kinerja Manajemen terhadap pelayanan dana haji yang diberikan pihak perusahaan dalam hal ini KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare kepada para konsumen/nasabah menjadikan tolak ukur keberhasilan terhadap produk yang ditawarkan, karena pelayanan merupakan indikator yang sangat penting, dari jasa pelayanan tersebut maka akan melahirkan suatu loyalitas dan meningkatkan tingkat perhatian pelanggan atau nasabah itu sendiri.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan dari skripsi penulis yang berjudul “Urgensi Manajemen Terhadap Pelayanan Dana Haji (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare) yang telah dibahas pada Bab IV, maka penulis dapat mengambil kesimpulan akhir, yaitu sebagai berikut:

²⁷ Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Jatim:Bayumedia Publishing, 2005),h.350.

Manajemen pelayanan terhadap dana haji yang dilakukan oleh pihak KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare khususnya bagi para nasabah yang menggunakan jasa pelayanan tabungan haji, yaitu BSM Tabungan Haji Mabrur dan Tabungan Mabrur Junior dinilai sangat penting, karena dapat dilihat dari sisi penyelesaian masalahnya pihak bank sudah memberikan pelayanan yang maksimal, seperti halnya dalam ketentuan pembukuan rekening tabungan haji pada dasarnya sama dengan prosedur dan ketentuan pembukuan bank syariah lainnya. Namun dari segi pelayanannya dapat membentuk rasa loyalitas nasabah.

5.2 Saran

Adapun dalam rangka memberikan sumbangan dari hasil penelitian dan ide-ide berkenaan dengan manajemen terhadap pelayanan dana haji, peneliti memberikan saran yang mudah-mudahan bermanfaat. Dimana untuk pihak KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare lebih giat lagi dalam mempromosikan dengan tujuan agar informasi yang didapatkan oleh nasabah dan masyarakat umum bersifat jelas karena sebagian masyarakat belum memahami betul beberapa produk syariah yang apabila dikaji manfaatnya, semua produk syariah terutama dalam tabungan haji memiliki masing-masing peranan dan sangat mempermudah masyarakat. Nasabah dan masyarakat umum masih melihat bank syariah sama dengan bank konvensional. Padahal kunci kesuksesan berada pada kepercayaan publik. Jadi, KCP Bank Mandiri Syariah kota Parepare seharusnya mampu menyakinkan publik bahwa ia memiliki kemampuan dan kapasitas dalam mencapai haruanapan dan kebut nasabah.

Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD)

Prodi Manajemen Dakwah, IAIN Parepare

Volume 1 Nomor 1 (2019) 26-52

<http://ejurnal.iainpare.ac.id/index.php/jkmd>

ISSN 0000-0000 (Online)

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'anul Karim dan Al-Hadis.

Ahmad, Zainuddin Al- Imam. T.th. *At-Tajrid ash-Sharib li Ahadits al-Jami' ash-Shaih Mukhtashar Shahih al-Bykhari*, terj. Ahmad Ali, Hadits: *Kitab Sahih Al Bukhari dan Muslim*. Jakarta: Darul Haq.

Alma, H.Buchari. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa*. Bandung: Alvabet.

Amrullah, Abdulkarim Abdulmalik. T th. *Tafsir Al-Azhar*. Jakarta: Pustaka Panjimas.

Andesta, Rita. 2010. *Pengelolaan Pembiayaan Dana Talangan Haji Pada Bank Mandiri Syariah Cabang Pekanbaru*. Skripsi Sarjana;Jurusan Ekonomi Islam: Pekanbaru.

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cet. IV; Jakarta : PT Rineka.

Azizah, Risalatul. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada jamaah umroh kelompok Bimbingan Ibadah haji (KBBI) Hasuna Tour Yogyakarta Priode Maret 2014)*".Skripsi Sarjana; Jurusan Manajemen Dakwah: Yogyakarta.

Azzam , Muhammad Aziz dan Sayyed , Wahab Abdul. (2009). *Fiqhi Ibadah Taharah,Shalat,Zakat, Puasa, dan Haji*. Jakarta: Amzah.

Az-zuhaili, Wahbah. 2011. *Fiqhi Islam Wa Adillatuhu jilid 3*. Jakarta: Gema Insani.

Basrowi dan Suwandi. 2008 *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cet, I; PT Rineka Cipta.

Bunging, Burhan. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Faizah. "Sistem Pengelolaan Tabungan Mabrur Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat". 2016. Skripsi Sarjana Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah. Program Sarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Jakarta : Jakarta.

Gaol, Chr. Jimmy L. Gaol. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi*. Grasindo.

- Hadikusuma, Hilmah. 1995. *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Manajemen Dakwah*. Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan, Melayu S.P H. 2007. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah* (Jakarta:PT.bumi aksara).
- Iskandar. 2018. Kepala Unit Kerja *Managert* KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare. Wawancara penulis di KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare. 1 September.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare. 1 September.
- Kementerian Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang kehidupan Keagamaan Tahun 2014. 2014. *Efektifitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Memberikan Pelayanan dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji*. Jakarta: Puslitbang kehidupan keagamaan badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI.
- Kementerian Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang kehidupan Keagamaan Tahun 2015. *Melayani Tamu Allah Beban kerja PPIH arab Saudi Daerah Kerja Mekka Tahun 2014*. Jakarta: Puslitbang kehidupan keagamaan badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI.
- Kifli, Dzul. 2010. “*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT.Patuna Tour dan Travel*,” Skripsi ini sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Program Sarjana Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Edisi Keempat. Jakarta : Salemba Empat, 2001.
- Manduh Hanafi. T.d. *Konsep Dasar dan Perkembangan Teori Majemen*.
- Megahayanti, Nita. 2008. *Sitem Pelayanan Haji Dan Umrah PT.Altur Wisata Mulia Jakarta Tahun 2007-2008*. Jakarta: Skripsi Sarjana Jurusan Manajemen Dakwah.
- Moleong J Lexy. 1997. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet. VIII; Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Ilham. 2018. Karyawan *Marketing Support* KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare. Wawancara penulis di KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare. 1 September.
- Mukmin, Furqon. 2015. *Manajemen Pelayanan Biro Haji dan Umrah*. Semarang: Skripsi Sarjana, Jurusan Manajemen Dakwah.
- Nahrawi, Nahar. 2009. *Manajemen Pelayanan Haji Indonesia*. Jakarta: CV Prasasti.

- Nuremi. 2018. *Costemer Service KCP Bank Syariah Mandiri*. Wawancara penulis di KCP Bank Syariah Mandiri. 1 September.
- Nurulhidaya. 2014. *Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Penyelenggaraan Haji di Indonesia*. Jakarta : Skripsi Sarjana; Jurusan Manajemen Dakwah.
- Purnomo, Ragil. 2015. “*Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Of City Musim Haji Tahun 2015)*”. Skripsi Sarjan Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Program Sarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga: Yogyakarta.
- Rahmah,Ihdini Maulida. 2012. *Manajemen Pengelolaan Dana Tabungan Haji pada BNI Syariah Cabang Jakarta Selatang*. Jakarta : Skripsi sarjana Fakultas Syari’ah dan Hukum, Program Sarjana Universitas Islam Negeri Jakarta.
- Rahmawati. 2015. *Manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji(PPIH) Emberkasi Jakarta Pada Musim Haji Tahun 2014*. Jakarta: Skripsi Sarjana; Jurusan Manajemen Dakwah.
- Shiddieqy, Hasbi Ash Fuad. 2002. *Al-Bayan Tafsir Penjelasan Al-Qur-anul karim*. Semarang: PT. Pustaka Rizki Putra.
- Siagian, P. Sondang. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta:PT. Bumi Aksara.
- Sucahyowati, Hari. 2005. *Manajemen Sebuah Pengantar*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Suyanto , Bagong. 2007. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Kencana.
- Syarifuddin, Amir. 2003. *Garis-Garis Besar Fiqhi*. Jakarta Timur: Kencana.
- Terry , R. George. 2008. *Principles of Management*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tim Penyusun. 2013. *Pedoman Penelitian Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*, Edisi Revisi. Parepare: STAIN Parepare.
- Tjiptono,Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Jatim: Bayumedia Publishing.
- Zulfeni, Luzia. 2008. *Pengelolaan Dana Tabungan Haji pada Pt.Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang payakumbuh*. Padang: Skripsi Sarjan Fakultas Hukum, Program Sarjana Universitas Andalas.
- Zuriah, Nurul. 2005. *Meteode Penelitan Sosialdan Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Referensi Internet

- Badri, Nurul M. *Hadis tentang Kewajiban Haji Satu Kali dalam Seumur Hidup – Analisa Hadis/Takhrij Hadis*, <http://www.santripondok.com/2017/07/31/analisa-hadis-tentang-kewajiban-berhaji-satu-kali-seumur-hidup/> (17 Februari 2018).
- Bank Mandiri Syariah. *Sejarah dan Perkembangan Bank Mandiri Syariah*, <http://www.syariahamandiri.co.id>, (11 September 2018).
- Bank Syariah Mandiri, <http://www.syariahamandiri.co.id/promo/produk>, (24 agustus 2018)
- Hasanan, Nur *Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif Model Spradley / Studi Etnografi*, <https://anannur.wordpress.com/2010/07/08/analisis-data-dalam-penelitian-kualitatif-model-spradley-studi-etnografi/>, (05 Januari 2017).
- Risaldi, Ishak. *Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Dakwah*, <http://ishakrisaldi27.wordpress.com/2016/06/22/sistem-informasi-manajemen-dakwah-2/> (17 Februari 2018).